



# PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENGHASILAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP UMKM

Deti Ratnasari

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

Email: [detiratnasari998@gmail.com](mailto:detiratnasari998@gmail.com)

## INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 8 November 2019

Tgl. Diterima : 30 April 2020

Tersedia Online : 31 Mei 2020

Keywords:

*Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan*

## ABSTRAK/ABSTRACT

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Subang tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari responden dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak. Adapun metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolonieritas. Uji t, Uji F dan koefisien determinasi. Dapat dikatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi perpajakan, mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang No.23 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1 menegaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Indonesia sebagai negara berkembang pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, dimana pembangunan disegala bidang

Kecil, dan Menengah (UMKM). Data Biro Pusat Statistik (BPS) menunjukkan

terus-menerus dilakukan oleh pemerintah tentu memerlukan biaya yang besar. Semakin besarnya biaya yang digunakan untuk pembangunan maka semakin besar juga penerimaan atau pemasukan yang diperlukan oleh negara, yang mana keadaan ini sangat bergantung pada penerimaan negara yang berupa pajak, penerimaan bukan pajak serta hibah (Apsari, 2017).

Pendapatan negara indonesia sebagai negara berkembang masih tergolong rendah, dan upaya pemerintah untuk mengatasi hal ini ialah dengan meningkatkan Usaha Mikro, jumlah UMKM yang berkembang dari tahun 2014-2016 sekitar lebih dari

57.900.000 unit dan diprediksi angka tersebut akan terus meningkat setiap tahun seiring dengan maraknya keinginan masyarakat Indonesia untuk berwirausaha.

Direktorat Jenderal (Ditjen) pajak mengatakan data pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) diperkirakan sebanyak 60 juta dengan kontribusi sebanyak 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Namun demikian, baru 1,5 juta yang tercatat sebagai pembayar pajak dengan kontribusi sebesar 2,2% terhadap total penerimaan pajak penghasilan yang melakukan pembayaran sendiri oleh wajib pajak. (katadata.co.id)

Semakin meningkatnya jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjadi alasan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp. 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh UMKM diubah menjadi 0,5% untuk seluruh UMKM. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh akan aturan pemerintah ini. Hal ini demikian merupakan permasalahan yang harus segera dituntaskan oleh petugas pajak. Terdapat beberapa pertimbangan yang harus dilakukan dalam menilai kepatuhan dari wajib pajak seperti sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan sanksi perpajakan.

Tujuan diberlakukannya PP No.23 Tahun 2019 ini adalah mendorong masyarakat agar ikut serta dalam aktivitas ekonomi formal dengan cara memberikan kemudahan dan kesederhanaan Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan diberikan jangka waktu tertentu. Memberikan

keseimbangan kepada wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang telah mampu melakukan pencatatan yang pada akhirnya wajib pajak dapat memilih untuk dikenai pajak penghasilan berdasarkan tarif umum undang-undang pajak penghasilan.

Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami perbaikan supaya lebih efisien, ekonomis dan cepat yang digagas oleh dirjen pajak (Rahayu & Lingga, 2009).

Menurut Lidya (2015) kualitas pelayanan fiskus yaitu kegiatan berupa fasilitas layanan yang diberikan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan keinginan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhannya. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai bentuk usaha pegawai kantor pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan berbagai kebutuhan yang diinginkan seseorang yang dalam situasi ini yaitu wajib pajak (Viega, 2017:749).

Kesadaran perpajakan menurut Nedi (2016) merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan peraturan perpajakan dengan benar dan sukarela dan mematuhi peraturan pajak. Apabila kesadaran perpajakan ini besar maka akan muncul keinginan untuk membayar pajak, maka keinginan untuk membayar pajak akan besar dan pendapatan dari pajak akan meningkat.

Menurut Ernawati (2014), penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Di samping itu tingkat penghasilan juga akan memenuhi kewajiban pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah penghasilan pajak.

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atas ketentuan perundang-undangan perpajakan yang harus dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2006). Sanksi perpajakan disini dimaksud untuk menjadi alat preventif bagi Wajib Pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan. Sanksi perpajakan ada dikarenakan adanya kesalahan terhadap ketentuan perpajakan dimana semakin besar wajib pajak melakukan pelanggaran atas perpajakan, semakin berat pula sanksi yang diberikan (Resmi, 2008).

Besarnya penerimaan pajak disuatu negara akan sangat besar dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan oleh Wajib Pajak di negara tersebut. Semakin besar tingkat kepatuhan pajak maka semakin besar kemampuan negara dalam mengumpulkan pendapatan dari pajak. Teori kepatuhan pajak pertama kali disusulkan oleh Allingham dan Sandmo (1972) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah penghasilan yang dinyatakan oleh seseorang yang disebabkan oleh beberapa hal seperti jumlah pendapatan, tarif pajak, tingkat audit, dan penalti. Sementara itu, menurut organisasi untuk Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan menyatakan perilaku membayar pajak dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti: faktor industri, bisnis, dan sosiologi, faktor ekonomi dan psikologis.

Penelitian ini tentunya terdapat penelitian-penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya, antara lain hasil Penelitian Ety Meikhati dan Sufia Widi Kasetyaningsih (2019) sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak.

Penelitian Remy Anugerah Pratama dan Erly Mulyani (2019) kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian Afif Tri Wahyudi (2019) kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian Kadek Ayu Agustina, Nyoman Putra Yasa dan Edy Sujana (2019) tingkat penghasilan positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

penelitian Afif Tri Wahyudi (2019) sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

## KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Grand Theory*

#### **Theory Of Planned Behavior**

*Theory of planned behavior* (TPB) merupakan teori yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1998) yang merupakan pengembangan atas *theory of reasoned action* (TRA) yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku-perilaku individu. Theory of Planned Behavior (TPB) ini menyatakan bahwa selain dari sikap terhadap perilaku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol perilaku yang dipersepsikannya yaitu kecakapan mereka untuk melakukan perbuatan tersebut. Kemudian keputusan itu digambarkan dalam tujuan perilaku, dimana menurut Fishbein, ajzen dan banyak peneliti lain seringkali dapat menjadi prediktor yang kuat mengenai cara kita dalam bertingkah laku dalam kondisi yang terjadi (Ajzen, 1980 dalam Anangga, 2012). Menurut Ajzen (1980) Theory of planned behavior (TPB) mengindikasikan bahwa perilaku individu diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan, antara lain:

- 1) Kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), dimana kepercayaan-kepercayaan mengenai kesempatan akan terjadinya sebuah perilaku. Di dalam TRA, kondisi seperti ini disebut dengan sikap (*attitude*) tentang perilaku.
- 2) Kepercayaan normatif (*normative beliefs*), adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai keinginan-

keinginan normatif yang timbul karena pengaruh orang lain dan dorongan untuk menyetujui.

- 3) Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*), adalah kepercayaan-kepercayaan tentang kehadiran beberapa faktor yang akan menyediakan atau membatasi kinerja dari perilaku dan kemampuan atas persepsi dari faktor-faktor tersebut.

### Pajak

Menurut Undang-undang nomor 28 pasal 1 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan bahwa pajak adalah ikut serta wajib ke negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-undang yang berlaku, tanpa memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara untuk sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2008: 1), "Pajak merupakan sumbangani rakyat kepada kas negara menurut undang-undang (yang dapat dipaksakan) tanpa memperoleh jasa timbal balik yang langsung dapat di rasakan, dan dipakai untuk membiayai pengeluaran umum". Pajak penghasilan menurut Mardiasmo 2008, pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan kepada subjek pajak penghasilan yang menerima atau memperolehnya dalam tahun pajak.

### Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi syarat usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. Syarat asset maksimal rp. 50.000.000, syarat omzet maksimal Rp. 300.000.000.

### Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mendapati perbaikan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat menurut dijen pajak (Rahayu dan lingga, 2009). Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan sistem administrasi modern dengan membagikan pelayanan berbasis e-system seperti e-SPT, e-filing, e-payment, dan e-registration guna menunjang transparansi dan keterbukaan juga mengantisipasi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme serta penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang (Sarunan, 2015).

### Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan konsumen di definisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Pelayanan merupakan cara melayani/membantu menangani atau menyediakan berbagai keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sementara fiskus merupakan pegawai pajak. Jadi pelayanan fiskus didefinisikan sebagai tata cara pegawai pajak dalam membantu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban pajaknya, mengurus wajib pajak mengalami kendala dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, atau menyediakan berbagai kepentingan yang diperlukan oleh wajib pajak. Sedangkan menurut Kesi (2009) Fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki wewenang dalam pemungutan pajak dan dikenal dengan pejabat pajak.

Menurut Oentari dan Mangoting (2013) terdapat lima aspek kualitas pelayanan jasa yang bisa dirincikan antara lain yaitu: *tangibles*, atau bukti fisik, *reliability*, atau keandalan, *responsiveness*, atau ketanggapan, *assurance*, atau jaminan dan *empathy*,

yaitu menyampaikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

### **Kesadaran Perpajakan**

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak telah mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku serta memiliki keseriusan dan harapan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Erly Suandy (2011:128) pengertian kesadaran wajib pajak yaitu wajib pajak dengan sendirinya mau melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu dengan mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) pengertian kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran melaksanakan kewajiban perpajakan yang tidak hanya bergantung pada permasalahan teknis saja yang melibatkan cara pemungutan tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai pengaktualan pelaksanaan kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak sebagai pihak pemberi dana kepada negara.

### **Tingkat penghasilan**

Penghasilan adalah keadaan yang sangat fundamental dalam melaksanakan kewajiban. Masyarakat berpenghasilan rendah akan mendapat kesulitan untuk membayar pajak. Bagi sebagian besar UMKM, pajak masih dianggap sebuah "beban dan biaya" yang perlu ditanggung dalam aktivitas ekonominya. Oleh karena itu, kebanyakan masyarakat akan mengarah untuk mencukupi keperluan pokoknya terlebih dahulu.

Menurut Ernawati (2014), penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak akan pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Di samping itu tingkat penghasilan juga akan

melaksanakan kewajiban pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah penghasilan pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Syarifudin (2016), sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dapat dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah cara (preventif) supaya wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.

Menurut pendapat Tjahjono (2005), sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan terhadap wajib pajak ataupun penguasa yang berkaitan dengan pajak yang melakukan kesalahan baik dengan sengaja ataupun karena alpa. Sanksi perpajakan adalah suatu jaminan bahwa kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Oleh sebab itu,, sanksi perpajakan adalah cara pecegah untuk wajib pajak mematuhi norma perpajakan. Sedangkan menurut Mardiasmo (2009:57) berpendapat bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dilaksanakan.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi yaitu hukuman negatif terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan, dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan denda negatif terhadap seseorang yang melakukan pelanggaran peraturan dengan denda berupa membayar uang. Menurut Pranadata (2014) sanksi pajak adalah cara mengontrol agar WP akan melaksanakan kewajiban perpajakannya disebabkan karena adanya kerugian yang akan diperoleh oleh WP ketika tidak

melakukan pembayaran pajak yang secara otomatis akan membuat WP akan berpendapat bahwa bila tidak mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan diberikan kepada WP agar WP memiliki kesadaran dan taat kepada kewajiban pajak (Rutiyaningsih 2011). WP akan melaksanakan kewajiban perpajakannya jika menilai bahwa sanksi perpajakan bisa lebih membuat banyak kerugian bagi WP (Jatmiko 2006).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila WP melakukan kesalahan perpajakan, apalagi atas kewajiban yang dibuat dalam UU KUP bisa berupa sanksi administrasi bunga, denda dan peningkatan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara. Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada WP bisa berbentuk sanksi administrasi saja, sanksi pidana saja atau kedua-duanya.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti suka mentaati perintah, patuh pada perintah atau kebijakan, berdisiplin. Kepatuhan berarti tunduk atau taat terhadap peraturan. Menurut Nafsi (2014) Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang tunduk dan menepati dan mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Cristian (2014) terdapat dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban secara formal sebagaimana

sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak mematuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu selaras dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga memenuhi kepatuhan formal Supadmi (2009).

Kriteria sesuai pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh. WP Patuh adalah WP yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai WP yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Kriteria WP Patuh tersebut antara lain sebagai berikut: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa; 2) tidak melakukan penunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah mendapat izin untuk menyicil atau pembayaran pajak ditunda. Tidak terikat hukuman karena melaksanakan perbuatan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan negara mengalami kerugian; 3) bilamana dilaksanakan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilaksanakan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut Machfud Sidik dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:19), menyatakan bahwa kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela (*voluntary of complince*) adalah tulang

panggung sistem *self assessment*, yaitu wajib pajak memiliki tanggungjawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan selanjutnya secara akurat dan tepat waktu melakukan pembayaran dan melaporkan pajak yang terutang tersebut. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memahami UU perpajakan, melaporkan SPT, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak tepat waktu, dan tidak memiliki tunggakan pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Sistem Administrasi perpajakan modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan aspek yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengembangan sistem administrasi perpajakan yang semakin modern membuat pelaporan perpajakan menjadi mudah, lebih efisien, dan menghemat waktu akan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan administrasi perpajakannya sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM**

Menurut Lidya (2015) kualitas pelayanan fiskus yaitu kegiatan memberikan pelayanan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan keperluan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya.

Apabila pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sangat baik akan

secara langsung berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan fiskus dapat digambarkan dengan cara kemampuan fiskus memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi masing-masing wajib pajak UMKM dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Wajib pajak yang puas akan pelayanan pajak yang baik, membantu segala keperluan yang dibutuhkan, memberikan kenyamanan akan memberikan respon positif bagi wajib pajak berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika pelayanan fiskus yang diberikan sudah maksimal, sehingga akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Ilmi (2016) dan Barus (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM**

Kesadaran perpajakan menurut Nedi (2016) merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan peraturan perpajakan dengan baik dan sukarela dan menaati ketentuan pajak. Apabila kesadaran perpajakan ini besar maka timbul keinginan untuk melakukan pembayaran pajak, sehingga keinginan akan membayar pajak akan besar dan

pendapatan negara yang bersumber dari pajak akan mengalami peningkatan. Tentunya kesadaran perpajakan ini penting agar kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya terus mengalami peningkatan dimana wajib pajak tahu dan mengerti untuk apa membayar pajak, digunakan untuk apa pajak yang telah dibayar dan apa yang wajib pajak dapat setelah membayar pajak. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak sangatlah diperlukan agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak karena kesadaran perpajakan merupakan suatu indikator untuk meningkatkan atau melihat seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam kepatuhan perpajakannya.

### Tingkat Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Apabila wajib pajak berada dalam kondisi keuangan mengalami kerugian atau tidak mendapatkan keuntungan yang cukup dalam usahanya, wajib pajak akan cenderung untuk tidak taat dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak dikarenakan masih terdapat kebutuhan-kebutuhan lainnya yang lebih penting dari membayar pajak itu sendiri.

Penghasilan merupakan nilai kekayaan bersih yang mewakili kenaikan potensi mengkonsumsi (Eben Ezer, 2017). Berbagai penelitian menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kepatuhan perpajakannya yaitu profitabilitas perusahaan.

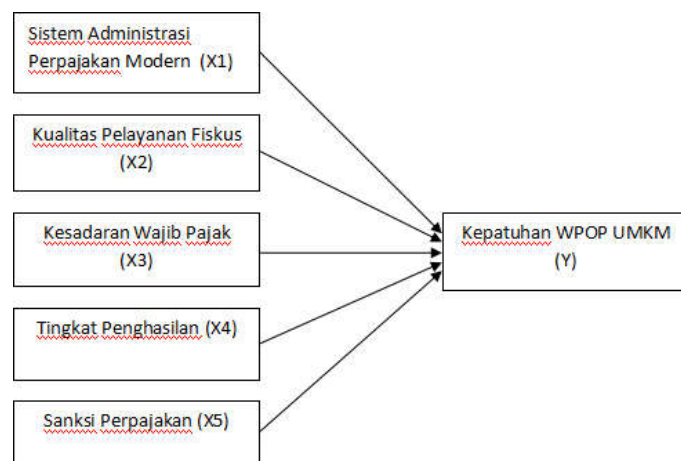
### Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Sanksi perpajakan dikenakan terhadap wajib pajak agar wajib pajak memiliki kesadaran dan patuh akan

kewajiban perpajakan (Rustianingsih 2011). Pemberian sanksi perpajakan yang tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Sanksi pada perpajakan merupakan suatu hal yang penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment sytem* dalam perwujudan pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah membuat rambu-rambu yang tertuang pada Undang-Undang Perpajakan yang berlaku untuk membuat pelaksanaan pemungutan pajak bisa tertib dan dapat sesuai dengan keinginan atau target yang diharapkan. Namun, minimnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai sanksi perpajakan bisa membuat wajib pajak berargumen bahwa sanksi bukanlah sesuatu hal menakutkan atau memberatkan dengan demikian bisa mengakibatkan terjadinya ketidakpatuhan pajak.

Jika wajib pajak tidak patuh dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak, yang dapat berupa denda, bunga maupun kenaikan tarif pembayaran pajak, dengan semikian akan memotivasi wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan agar terhindar dari sanksi pajak.

### Kerangka Pemikiran





## KESIMPULAN

1. Sistem administrasi perpajakan modern memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
2. Kualitas pelayanan fiskus memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
3. Kesadaran wajib pajak memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
4. Tingkat penghasilan memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
5. Sanksi perpajakan memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Y. F., Umiyati, I., & Kurniawan, A. (2019). DETERMINANTS AND MITIGATION FACTORS OF TAX EVASION: INDONESIA EVIDENCE. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 3(2), 226-246.
- Ajzen, Icek. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes 50 Issue 2*, 179-211.
- Allingham, Michael G dan Agnar Sandmo. 1972. *Income Tax Evasion: A teoritical analysis. Journal of Public Economics*. Vol.1 : 323-328
- Apriani, K. R., Icoh, I., & Kurniawan, A. (2019). THE EFFECT OF TAXPAYER'S KNOWLEDGE OF TAXATION REGULATIONS, KNOWLEDGE OF INFORMATION SERVICES FOR MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT AND POLICE OPERATIONS ON COMPLIANCE WITH COMPLIANCE TAX. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 77-95.
- Apsari, Dian Tri. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman. *Electronic Theses and Dissertation UGM*. Retrieved from [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=penelitianDetail&act=view&typ=html&uku\\_id=128998&obyek\\_id=4](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=penelitianDetail&act=view&typ=html&uku_id=128998&obyek_id=4)
- Early Suandy. (2013). *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ernawati. 2014. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Penghasilan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepetuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Ezer, Eben. (2017). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Journal of Accounting Diponegoro*, 6 (3), 1-13.
- Febriani, Y., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE INFLUENCE OF GOVERNMENT REGULATION NUMBER 46 OF 2013, TAXATION SOCIALIZATION AND QUALITY OF TAX SERVICE ON TAX OBLIGATION COMPLIANCE (Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Karees). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 54-68.
- Jatmiko, Agus Nugroho (2006), *Pengaruh Sikap WP Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP: Studi Empiris WPOP di Kota Semarang*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister

- Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Karnita, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). ANALYSIS OF ONLINE BPHTB APPLICATION SUCCESS SYSTEM USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODELS DELONE AND MCLEAN (Case Study of the Revenue Service, Financial Management, and Regional Assets of Subang Regency). *JPSAM (Journal of Public Sector Accounting and Management)*, 1(1), 55-69.
- Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ADANYA REWARD TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 145-160.
- Lidya Puspitasari. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha Umkm Di Kpp Pratama Senapelan). *Jom Fekon Vol. 2 No.2, 1-15*.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset .
- Mubarak, H., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TAX PLANNING AS AN EFFORTS TO MINIMIZE TAX LOADS ON COMPANY VALUE WITH TRANSPARENCY OF COMPANIES AS MODERATING VARIABLES (CASE STUDY IN COMPANIES INCLUDING LQ45 IN THE 2012-2015 INDONESIA EXCHANGE). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 104-121.
- Mulyani, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). ANALYSIS OF KNOWLEDGE OF TAXATION REGULATIONS, TAX AWARENESS AND PERFORMANCE OF ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) ON TAX MANDATORY COMPLIANCE. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 12-27.
- Nedi Hendri. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro. *Akuisisi Vol. 12 No. 1, 1-15*.
- Oentari, Arabella Fuadci dan Mangoting, Yenni, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan WP UMKM*. *Tax & Accounting Review*, VOL. 1, NO. 1
- Rachmat Soemitro. (2004) *Asas Dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Pt. Refika Aditama.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung"X"). *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 1 (2), 119-138.
- Ratnasari, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). EFFECT OF E-FILING SOCIALIZATION ON TAX COMPLIANCE WITH E-FILING UNDERSTANDING AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY OF INDIVIDUAL

- TAXPAYERS OF EMPLOYEES REGISTERED ON KPP PRATAMA PURWAKARTA). JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review), 1(01), 1-11.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 3 (4), 518-526.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Resmi. (2009). *Perpajakan : Teori Dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Suhendra, S., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). EFFECT SELF ASSESSMENT IMPLEMENTATION, TAXATION SOCIALIZATION, TAXATION SANCTION AND SERVICE QUALITY OF TAX AUTHORITIES TO COMPLIANCE LEVEL OF TAXPAYER OF MSMES PERPETRATORS AFTER IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT REGULATION NO. 46 YEAR 2013. JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review), 1(01), 50-63.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan WP melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana Bali.
- Wati, K. M., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE EFFECT OF E-SPT AND NATIONAL TAX CENSUS ON THE INCOME OF INCOME TAX (Case Study in West Java Regional Tax Office 1). JABI (Journal of Accounting and Business Issues), 1(1), 34-46.
- Yulianti, A., & Kurniawan, A. (2019). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KEPERCAYAAN. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 5(1).